7月14日消息，日前，[淘宝](http://ec.china.com/baike_5reY5a6d.html)针对“恶意骚扰买家”设立新措施，增设“主动外呼取证”环节。小二主动向被投诉卖家调查取证，综合历史服务数据、“前科”记录等做出判断。

据悉，针对实施恶意骚扰行为的人往往匿名，或者不断变换身份，消费者无法证明骚扰短信、电话就是来自某一卖家，往往存在举证困难的问题。为此，淘宝新增设“主动外呼取证”环节。

据淘宝方面进一步说明，消费者投诉遭遇骚扰，淘宝小二将基于高度盖然性原则，主动联系该卖家的过往消费者，其他有类似遭遇的消费者可挺身而出、共同作证。淘宝将结合卖家的前科记录、服务数据等做出决定。

据阿里巴巴消费者体验发展事业部宗布（花名）介绍，买卖双方因纠纷或评价出现言语失和，卖家通过短信、阿里旺旺、邮件、电话等方式对买家实施侮辱恐吓，此类“恶意骚扰”的投诉约占整个消费者投诉的8%，严重影响了消费者购物体验。

因此，今年6月，《淘宝规则》将“恶意骚扰”条款调整为“恶意骚扰，是指会员采取恶劣手段对他人实施骚扰、侮辱、恐吓等，妨害他人合法权益的行为”。相比2012年的条款，增加了侮辱、恐吓两种情形。

据淘宝方面称，新规不仅强调骚扰行为发生的频次，更重要的衡量标准是是否给他人身心造成极大伤害。对于通过短信、阿里旺旺、邮件等方式或在评论、交易留言板中对他人实施侮辱、恐吓的行为，即使仅有一次，一经核实也将受到一般违规处罚，情节严重的淘宝会进行查封账户的处置。



据悉，今年6月新规出台后，淘宝小二共计对66个卖家进行外呼取证，最终对14个“极品卖家”做出处罚。

“‘恶意骚扰’的背后是整个社会缺乏有效的管理手段，尤其是运营商对于信息拦截无法采取有效措施，此次淘宝规则修改旨在从电商平台的角度做出尝试，让消费者投诉有门，督促卖家文明经营，为买卖双方营造更加健康的消费环境。”宗布表示。